

Een klacht op school oplossen

Soms vinden op school gebeurtenissen plaats waar ouders, leerlingen of leerkrachten problemen mee hebben. Voor ingrijpende zaken hebben wij een klachtenregeling/klachtencommissie, maar gelukkig hoeft het vaak niet zover te komen. De belangrijkste tip aan ouders of leerkrachten die te maken hebben met klachten op school is: probeer begrip op te brengen voor de ander. We moeten er vanuit gaan dat iedereen het beste wil voor het kind. Communicatie is het sleutelwoord.

Leerkrachten hebben veel leerlingen in de klas en kunnen niet altijd alles overzien. Wachten in de hoop dat het vanzelf beter wordt, is niet handig. De meeste problemen gaan niet vanzelf over. Het voordeel van snel actie ondernemen is dat de situatie niet onnodig uit de hand loopt. Als u te lang wacht met het bespreken van een probleem, is het gevaar groot dat u steeds bozer wordt. Een gesprek waarbij beide partijen bereid zijn naar elkaar te luisteren, wordt dan steeds lastiger.

Stappenplan

1. Spreek de juiste persoon aan

U kunt uw klacht het beste bespreken met de persoon om wie het gaat. Vaak zal dat de leerkracht of Intern begeleider zijn. Als zo'n gesprek niets oplost, kunt u een afspraak met de directeur maken.

2. Neem de tijd

Als u heeft besloten dat u een probleem wilt bespreken, heeft u misschien de neiging meteen actie te ondernemen. U zou het liefst 's ochtends voor het begin van de lessen op hoge poten de leerkracht aanspreken. Maar dat is niet handig. Een rustig gesprek waarin iedereen de tijd heeft om zijn standpunt toe te lichten, heeft meer kans van slagen. Voor een gesprek over een klacht dus niet even tussendoor en zeker niet telefonisch. Maak een afspraak en neem er ruimte de tijd voor.

3. Wees duidelijk

Zowel u als ouder als de leerkracht willen het beste voor het kind. Als u de indruk heeft dat het op school niet krijgt wat nodig is, raakt u dat persoonlijk. Hoe moeilijk het ook is, het is beter als u probeert te voorkomen dat u tijdens een gesprek emotioneel wordt. Vindt u het lastig om rustig te blijven, zet dan voor het gesprek alvast de problemen op papier.

4. Bedenk een oplossing

De meeste ouders hebben zelf suggesties hoe een probleem kan worden opgelost. Het is handig als u daar voor het gesprek al over nadenkt. Een gesprek verloopt beter als beide partijen, dus ouder(s) en leerkracht, al hebben bedacht wat er aan het probleem te doen is. U moet samen een oplossing vinden waar u beiden achterstaat.

5. Leg afspraken vast

Een gesprek kan goed verlopen, maar als de afspraken niet voor iedereen duidelijk zijn, ontstaan er misverstanden. Het is daarom belangrijk dat na afloop van het gesprek de gemaakte afspraken worden vastgelegd op papier. Om er helemaal zeker van te zijn dat er geen twijfel ontstaat over de afspraken kunnen beide partijen ze ondertekenen.